

SKRIPSI

KONTRIBUSI KONSEP 4D (DISCONFIRMATION, DISSATISFACTION, DISSONANCE, DISSAFECTION) DALAM MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR DAN PENGARUHNYA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PRIMAGAMA DI SURABAYA TIMUR

Yang Diajukan

LISA WAHYUNI
0712010063 / FE / EM

Telah diseminarkan dan setuju untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs.Ec.Gendut Soekarno,MS

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, SE, MM
NIP . 196509071991031001

SKRIPSI

KONTRIBUSI KONSEP 4D (DISCONFIRMATION, DISSATISFACTION, DISSONANCE, DISSAFECTION) DALAM MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR DAN PENGARUHNYA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PRIMAGAMA DI SURABAYA TIMUR

Disusun oleh:

LISA WAHYUNI
0712010063 / FE / EM

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
pada tanggal 09 Desember 2011

Pembimbing

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Ketua

Drs. Ec. Gendut Sukarno.MS

Drs. Ec. Gendut Sukarno.MS

Sekretaris

Sugeng Purwanto. SE.MM

Anggota

Drs. Ec. Pandji Sugiono,MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur

Dr.Dhani Ichsanudin Nur. SE.MM

NIP. 196309241989031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadapan Allah SWT , atas segala rahmatNya sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang Perguruan Tinggi. Berkat rahmatNya pula memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “ KONTRIBUSI KONSEP 4D (DISCONFIRMATION, DISSATISFACTION, DISSONANCE, DISSAFECTION) DALAM MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR DAN PENGARUHNYA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PRIMAGAMA DI SURABAYA TIMUR “

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan karya tulis ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini saya menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan Hidayahnya serta segala perlindungannya yang telah diberikan kepada saya.
2. Bapak Prof. Ir. Teguh Soedarto, MP Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin N, MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasioanl “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, SE, MM., Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Drs. Ec Bowo Santoso, selaku Dosen Wali di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
6. Bapak Drs. Ec Gendut Sukarno, MS., Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan meluangkan waktu guna membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Staff Dosen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmunya.

8. Bapak , ibu , kakak , dan adikku tersayang Iva Asfiana yang selalu memberikan doa restunya, dorongan dan bantuan materiil serta pengorbanan sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
9. Rita Tjandra , yang selalu ada disampingku memberikan doa dan dukungannya serta meluangkan semua waktunya untuk membantu penulishingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Key, Vika, Wury, Vivi, Visca, Aryo, Andre, Leon, kaka, Niela, Lawie, Bara, Java dan semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu-satu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi penulis untuk perbaikan dimasa mendatang. Besar harapan skripsi, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.3 Konsep Pemasaran	16
2.3 Pengertian Jasa	18
2.4 Pengertian Kualitas	19
2.5 Konsep Kualitas Layanan	20

2.6	Pengertian 4D	22
2.7	Konsep 4D	26
2.8	Pengertian Motivasi	28
2.9	Hubungan Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Terhadap Motivasi Siswa	29
2.10	Kerangka Konseptual	31
2.11	Hipotesis	32
BAB III	METODE PENELITIAN	33
3.1	Definisi Operasional	33
3.1.1	Definisi Operasional Variabel	33
3.1.2	Pengukuran Variabel	39
3.1.3	Teknik Penentuan Populasi	40
3.1.4	Jenis Data	41
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2	Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	42
3.2.1	Teknik Analisis	42
3.2.2	Pengujian Hipotesis	43
3.2.2.1	Asumsi Modal SEM	43
3.2.2.2	Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	45
3.2.2.3	Pengujian Hipotesis dan One Step Approach	46
3.2.2.4	Evaluasi Model	46

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	50
4.1.1	Gambaran Umum Primagama.....	50
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1	Penyebaran Kuesioner	51
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.3.1	Deskripsi Disconfirmation	53
4.3.2	Deskripsi Dissatisfaction	55
4.3.3	Deskripsi Disonance.....	57
4.3.4	Deskripsi Disaffection	59
4.3.5	Deskripsi Eccentric Motivation	61
4.4	Analisis Data	63
4.4.1	Evaluasi Outlier.....	63
4.4.2	Evaluasi Reliability	65
4.4.3	Evaluasi Validity	66
4.4.4	Evaluasi Construct Reliability & Variabel Extracted.....	68
4.4.5	Evaluasi Normalitas	70
4.4.6	Analisis Model SEM	72
4.4.7	Analisis Unidimensi First Order	77
4.4.8	Analisis Unidimensi Second Order	77
4.4.9	Uji Kausalitas	79

	4.5	Pembahasan	80
	4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan Belajar terhadap Motivasi Belajar siswa	80
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
	5.1	Kesimpulan.....	86
	5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA			
LAMPIRAN			

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Siswa Bimbingan Belajar SMA di Primagama.....	7
Tabel 3.1	Kriteria Goodness of Fit Indices	49
Tabel 4.1	Karakteristik Usia Responden.....	51
Tabel 4.2	Karakteristik SMU Responden.....	52
Tabel 4.3	Deskripsi Disconfirmation	53
Tabel 4.4	Deskripsi Dissatisfaction	55
Tabel 4.5	Deskripsi Dissonance	57
Tabel 4.6	Deskripsi Disaffection	59
Tabel 4.7	Deskripsi Eccentric Motivation.....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Outlier Multivariate	64
Tabel 4.9	Reliabilitas Data	65
Tabel 4.10	Validitas Data.....	67
Tabel 4.11	Construct Reliability & Variabel Extracted	69
Tabel 4.12	Normalitas Data.....	71
Tabel 4.13	Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices Model One-Step Approach-Base Model	73
Tabel 4.14	Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices Elimination model	74
Tabel 4.15	Evaluasi kriteria Goodness Of Fit Indices Modification model.....	76
Tabel 4.16	Undimensi First Order	77
Tabel 4.17	Undimensi Second Order.....	77
Tabel 4.18	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	78

Tabel 4.19 Hasil Uji Kausalitas	79
Tabel 4.20 Frekuensi dan Faktor Loading Disconfirmation	82
Tabel 4.21 Frekuensi dan Faktor Loading Dissatisfaction.....	82
Tabel 4.22 Frekuensi dan Faktor Loading Disonance	83
Tabel 4.23 Frekuensi dan Faktor Loading Disaffection	84
Tabel 4.24 Frekuensi dan Faktor Loading Eccentric Motivation.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Model Pengukuran dan Structural Quality of Service & Eccentric Motivation Model Specification, One Step Approach - Base Model.....	73
Gambar 4.2 Model Pengukuran dan Structural Quality of Service & Eccentric Motivation Model Specification, One Step Approach – Elimination Model	74
Gambar 4.3 Model Pengukuran dan Structural Quality of Service & Eccentric Motivation Model Specification, One Step Approach – Modification Model.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 2 Data Uji Outlier Multivariate
- Lampiran 3 Data Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Data Uji Validitas
- Lampiran 5 Data Construct Reliability dan Variant Extracted
- Lampiran 6 Data Normalitas
- Lampiran 7 Data Uji Hipotesis Kausalitas

**KONTRIBUSI KONSEP 4D (DISCONFIRMATION, DISSATISFACTION,
DISSONANCE, DISSAFECTION) DALAM MENGEVALUASI
KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR DAN
PENGARUHNYA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR
SISWA PRIMAGAMA DI SURABAYA TIMUR**

Oleh :

Lisa Wahyuni

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menganalisis model konseptual dari Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Ngagel Jaya. Primagama Nginden, Primagama Rungkut yang berada di kawasan Surabaya Timur dengan menggunakan tinjauan pada analisis Konsep 4D (Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Dissafection dalam mengevaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dan pengaruhnya terhadap motivasi belajar siswa, diharapkan dapat membantu pihak Primagama dalam meningkatkan kualitas Layanan bimbingan belajar serta bisa meningkatkan motivasi belajar siswa. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 119 siswa yang belajar di Primagama Ngagel Jaya, Primagama Nginden, dan Primagama Rungkut yang berada di Surabaya Timur.

Beberapa uji perlu dilakukan sebelum data agar sesuai dengan asumsi-asumsi yang diisyaratkan oleh analisis data Multivariate (validitas dan reliabilitas, kenormalan, multicollinearity atau singularity). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling [SEM].

Dengan menggunakan AMOS 4.01 hasil pengujian menunjukkan bahwa Dissatisfaction mengevaluasi secara negatif Kualitas layanan Bimbingan, tidak diterima. Disconfirmation mengevaluasi secara negatif kualitas layanan bimbingan, tidak diterima. Dissafection mengevaluasi secara negatif Kualitas Layanan bimbingan, tidak diterima. Dissonance mengevaluasi secara negatif Kualitas Layanan Bimbingan, dapat diterima. Kualitas Layanan bimbingan berpengaruh positif terhadap motivasi ekstrinsik, tidak diterima.

Kata kunci : Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Dissafection,
Eccentric Motivation

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dalam negeri mengalami kemajuan yang cukup pesat baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Hal ini di buktikan dengan semakin banyaknya perusahaan – perusahaan baru yang secara otomatis mengakibatkan persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Dan pemerintah memberi keleluasaan kepada pihak swasta untuk ikut berperan serta dalam peningkatan pembangunan serta perekonomian bangsa.

Pada krisis ekonomi yang masih melanda Indonesia untuk mendapatkan dan memperebutkan pelanggan semakin sulit, membuat badan usaha – badan usaha semakin agresif dan selektif dalam memberikan layanan kepada pelanggan serta mencari berbagai macam alternatif terobosan baru dalam menggali dana masyarakat. Hal ini disebabkan karena pada jaman sekarang dan pada masa yang akan datang produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing semakin baik dan bervariasi. Badan usaha berusaha memberikan kualitas layanan yang baik bagi pelanggannya. Hal ini sangat penting sekali bagi badan usaha untuk memberikan kualitas layanan yang baik serta meningkatkan mutu kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan tersebut tidak berpaling atau lari dari badan usaha.

Sektor pendidikan merupakan sektor yang berperan besar dalam pembangunan ekonomi suatu negara termasuk Indonesia. Berbagai studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pembangunan ekonomi dan pembangunan sumber daya manusia (Ranis, 2004). Besarnya peranan sektor pendidikan ini mendorong pemerintah Indonesia untuk memberikan perhatian yang besar pada pembangunan sumber daya manusia melalui pendidikan. Komitmen tersebut diantaranya ditunjukkan oleh dikeluarkannya Undang – Undang Sistem Pendidikan Nasional (UU no. 20 tahun 2003) yang diantaranya memuat aspek alokasi pelayanan terhadap siswa.

Lembaga bimbingan belajar adalah salah satu lembaga pendidikan di bawah pengolahan swasta yang bergerak dalam bidang jasa peningkatan dan pengembangan kemampuan hingga saat ini masih dapat bertahan dalam gejolak persaingan di banding jenis usaha lain yang menghasilkan produk dalam merebut pasar siswa di Jawa Timur. Kondisi diatas tidak terlepas sebagai upaya pemicu dalam mencapai Visi dan Misi Lembaga bimbingan belajar, yaitu sebagai lembaga pendidikan terdepan, modern, dan mandiri untuk menghasilkan lulusan sebagai pionir pembangunan yang profesional, inovatif, produktif, dilandasi moral Pancasila mempunyai kejujuran yang tinggi dan wawasan kebangsaan dalam rangka menunjang pembangunan nasional.

Jumlah siswa diatas secara umum ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan dari unit – unit pelayanan untuk siswa

bimbingan belajar, baik dari aspek pelayanan administrasi, aspek pelayanan pendidikan pengajaran, aspek pelayanan fasilitas bimbingan belajar yang diberikan. Bagi pengelola bimbingan belajar di Jawa Timur hal ini menyebabkan pelanggan (siswa yang belajar) mempunyai banyak alternatif dalam memberikan rekomendasi kepada siswa lainnya untuk memilih bimbingan belajar yang di nilai paling profesional dalam memberikan pelayanan – pelayanan diatas. Kondisi semacam ini menimbulkan tingkat persaingan yang semakin ketat.

Manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas layanan jasa , cenderung berfokus pada meminimisasi respon negatif. Menurut Poerwanto (2000) kualitas layanan dapat dievaluasi dengan menggunakan model 4D, yaitu : Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, dan Dissatisfaction.

Suatu pemberian layanan jasa yang tidak bermutu akan mengarah pada diskonfirmasi atau perubahan sifat umum. Jika perubahan sikap ini di ceritakan ke orang lain, maka akan ada kemungkinan akan membawa dampak yang signifikan terhadap reputasi bimbingan belajar. Disatisfaksi yang terjadi mungkin akan menjadi Disonan yang akan mendorong pelanggan melakukan tindakan tertentu, seperti misalnya komplain, meminta uangnya kembali. Pengelolaan Disonan yang efektif akan menentukan suatu insiden akan meluas menjadi Disafeksi dan penolakan umum terhadap suatu produk jasa atau tidak. Bimbingan belajar yang memiliki terlalu banyak siswa yang mengalami disonan atau

diskonfirmasi, akan segera menghadapi masalah timbulnya sejumlah besar pelanggan (siswa) yang dissatisfied. Bila ada sejumlah besar pelanggan yang dissatisfied, artinya bimbingan belajar kehilangan market share dan reputasi.

Market share adalah pengukuran kinerja pemasaran atau kinerja operasional yang dapat membedakan antara pemenang dan pecundang. Volume penjualan perusahaan tidak mengungkapkan sebaik apa kinerja perusahaan dibanding pesaingnya. Jika market share perusahaan meningkat berarti perusahaan dapat mengungguli pesaingnya, jika market share perusahaan menurun, dapat dikatakan perusahaan kalah dari pesaingnya.

Diskonfirmasi adalah evaluasi kepuasan pelanggan (siswa) secara kualitatif dengan cara membandingkan kinerja yang sebenarnya dengan suatu standar tertentu terhadap hal-hal berikut: terhadap ketepatan waktu layanan, akurasi pelayanan, kelengkapan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, variasi model pelayanan, ketersediaan pelayanan secara pribadi, dan kenyamanan dalam pelayanan. • Disatisfaksi adalah suatu bentuk reaksi negatif yang disebabkan karena penurunan kualitas layanan dalam hal-hal berikut: ketepatan waktu layanan, akurasi pelayanan, kelengkapan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, variasi model pelayanan, ketersediaan pelayanan secara pribadi, dan kenyamanan dalam pelayanan • Disonansi adalah perasaan tidak nyaman karena

memiliki dua pemikiran yang kontradiksi, dimana siswa cenderung mengurangi disonansi dengan cara menambah kepercayaan, merubah kepercayaan, mempertahankan kepercayaan sebelumnya dengan merubah sikapnya terhadap pihak penyedia jasa layanan • Disafeksi adalah suatu emosi yang dialami siswa ketika terjadi perubahan kepercayaan yang dapat menimbulkan keluhan dari siswa terhadap pihak penyedia jasa.

Primagama adalah suatu Lembaga Bimbingan Belajar yang lahir di kota pelajar, yaitu Yogyakarta pada tanggal 10 Maret 1982 dan berkantor di pusat Yogyakarta. Selama 29 tahun Primagama sebagai pendamping siswa dalam belajar telah banyak mengalami perkembangan serta penyempurnaan dalam berbagai hal. Sehingga langkah pencapaian jargon Primagama adalah bimbingan belajar, dan bimbingan belajar adalah Primagama sudah sukses di lalui. Sekarang harus lebih komprehenship dalam mendampingi belajar siswa, sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan dan kebutuhan siswa maupun orang tua.

Tak cukup itu dengan itu Primagama juga selalu meng-up grade sarana dan prasarana belajar, Instruktur smartnya, sarana evaluasi belajar dan sebagainya. Di Primagama tidak ada pembocoran – pembocoran soal, karena proses pembelajarannya memang terstruktur, jelas, terarah, efektif, dan efisien yang meliputi semua aspek pembelajaran secara komprehensif.

Ketatnya persaingan dirasakan pula oleh Primagama sebagai salah satu lembaga pendidikan yang terdapat di Surabaya. Saat ini jumlah bimbingan belajar yang terdapat di Surabaya semakin banyak bermunculan. Primagama menyadari bahwa layanan yang diberikan secara konsisten akan memunculkan suatu ukuran standart mengenai pelayanan yang diberikan baik pada suatu bimbingan belajar, pelayanan yang diberikan oleh Primagama diukur dari guru yang mengajar, kondisi ruang belajar, ukuran ruang belajar, materi yang digunakan untuk mengajar, dan fasilitas yang digunakan oleh pihak pengajar. Sebaliknya, suatu pemberian layanan jasa yang tidak bermutu akan mengarah pada perubahan sikap umum dan memunculkan respon negatif. Dengan kata lain pemberian layanan jasa yang buruk dapat terjadi apabila pelayanan yang diberikan oleh Primagama tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa. Respon negatif yang muncul dalam pelayanan yang buruk tersebut, antara lain timbulnya sejumlah besar pelanggan (siswa) yang memiliki pengalaman buruk dalam mengkonsumsi suatu jasa dan timbulnya sejumlah besar siswa yang memiliki keyakinan bahwa jasa yang diberikan oleh Primagama tersebut berkualitas rendah.

Sehubungan dengan kualitas layanan yang diterima oleh siswa, hasil penelitian dari badik (2006) mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang buruk dapat mempengaruhi motivasi belajar siswa. Menurut kotler (1997), seseorang yang termotivasi akan siap untuk bertindak. Siswa yang bertindak akan dipengaruhi oleh persepsinya

mengenai suatu situasi tertentu, hal ini berarti persepsi merupakan realita bagi seseorang. Persepsi adalah proses dimana siswa memilih, merumuskan dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti tentang sesuatu hal. Persepsi terhadap kualitas layanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa dikhawatirkan dapat mempengaruhi motivasi belajar siswa yang bersangkutan.

TABEL 1. Jumlah siswa bimbingan belajar SMA di primagama di Surabaya Timur.

No	Nama Primagama	Tahun ajaran 2008	Tahun ajaran 2009	Tahun ajaran 2010
1	Primagama Ngagel	350	450	425
2	Primagama Nginden	400	175	450
3	Primagama Rungkut	375	350	225
	Rata – rata	1125	975	1100

sumber : Primagama Ngagel , Nginden , Rungkut

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah siswa yang masuk dan belajar di primagama mengalami fluktuasi dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2009. Pada tahun 2008 Rata – rata jumlah siswa yang belajar sebanyak 1125 siswa , sedangkan tahun 2009 mengalami penurunan sebanyak 975 siswa , hal ini mengindikasikan penurunan kinerja

yang di duga kurang tepatna menerapkan strategidan pada tahun 2010 kembali mengalami kenaikan sebanyak 1100 siswa karena adanya perbaikan kinerja dari staff pengajar dan minat dari siswa semakin banyak.

Banyak riset para ahli yang telah membuktikan bahwa keahlian ataupun keterampilan superior (superior skills) akan menghasilkan superioritas kinerja (superior performance).yang mendukung perusahaan untuk mencapai keunggulan posisional (positional advantage).Sedangkan indikator yang paling sering digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur hasil – hasil kinerja adalah pangsa pasar (market share). Dan profitabilitas (Szimansky,dkk,1993).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk menganalisis KONTRIBUSI KONSEP 4D (DISCONFIRMATION , DISSATISFACTION , DISSONANCE , DISAFFECTION) DALAM MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR DAN PENGARUHNYA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PRIMAGAMA DI SURABAYA TIMUR

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diata, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah konsep 4D (Disconfirmation , Dissatisfaction , Dissonance , Disaffection) dapat mengevaluasi kualitas layanan lembaga bimbingan belajar Primagama di Surabaya Timur ?
- b. Apakah kualitas layanan lembaga bimbingan belajar dapat mengevaluasi motivasi belajar siswa yang belajar lembaga bimbingan belajar Primagama di Surabaya Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah , maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengevaluasi konsep 4D (Disconfirmation , Dissatisfaction , Dissonance , Disaffection) kualitas layanan lembaga bimbingan belajar di Primagama di Surabaya Timur ?
- b. Untuk mengevaluasi kualitas layanan lembaga bimbingan belajar mempengaruhi motivasi belajar siswa yang belajar di Primagamadi Surabaya Timur ?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori – teori dan mengembangkan wawasan yang diperoleh selama studi sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

2. Bagi Akademik

Sebagai referensi penelitian oleh peneliti lain dan sebagai darma bakti terhadap UPN “Veteran “ Jatim dan Fakultas Ekonomi.

3. Bagi Lembaga bimbingan belajar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan dalam menentukan kebijaksanaan dan strategi dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada siswa yang belajar dalam rangka memenangkan persaingan disamping. Selain itu juga sebagai masukan informasi bagi lembaga bimbingan belajar guna memperbaiki , mempertahankan srta meningkatkan kualitas layanan jasanya.